



Tiempo de Calidad

El sistema de calidad y los valores



Lic. Paulo Gabriel Garza González

ciudadanos con independencia de las razones ideológicas, económicas, religiosas y culturales. A su vez, es precisamente tal dimensión ética la que dignifica nuestra función y servicio.

El que compartamos una misma visión y misión dentro de nuestra organización, nos hace buscar una trascendencia dentro de la sociedad, permitiéndonos ello comprometernos a hacer mejor nuestra función, buscar que nuestro servicio cumpla no sólo los requisitos de ley, sino que satisfaga por igual las necesidades propias de nuestros usuarios, quienes, algunas de las veces, no son letrados en leyes y que por ello requieren de ese trato que les brinde mayor seguridad



Por el Lic. Paulo Gabriel Garza González, juez del Juzgado Segundo Civil del Poder Judicial de N. L.

ISO



9001 2008

En este número:

El sistema de calidad y los valores P.1

Guadalupe y Cadereyta: nuevos juzgados, nueva filosofía P.3

Valores de calidad P.4

Ya puedes consultar los resultados de cursos... P.4

La implementación del sistema de calidad nos ha permitido a todos conocer y hacer propia la misión y visión trazadas por el Tribunal Superior de Justicia, misma que busca de nosotros una mejora continua tanto a nivel profesional dentro del servicio público que se nos encomienda, como a nivel personal, al hacernos partícipes de tan importante función como lo es la impartición de justicia.

Sin duda alguna, la documentación y uniformidad en nuestros procesos de servicio constituyen un gran avance en cuestiones de certeza para nuestros clientes o usuarios, a la vez estos procedimientos nos ayudan a objetivar nuestra función y nuestro tiempo, haciéndonos con ello más efectivos en la realización de nuestra función.

Este sistema nos permite estar al tanto de nuestras áreas de oportunidad a través de las auditorías internas y externas, las cuales deben verse positivamente, ya que nos brindan datos objetivos tendientes a poner de manifiesto, las áreas de oportunidad existentes en nuestro lugar de trabajo, lo cual indefectiblemente redundará en un mejor servicio a la comunidad a la que pertenecemos, generando un mejor desempeño de nuestra área laboral.

En todo caso, siempre hemos de tener muy en cuenta que nuestra función está encomendada a un servicio público trascendental para la continuidad de la vida social en armonía, al brindarse a través de ella la seguridad y certeza en el ejercicio de los derechos de los individuos. Y en esto, cada uno de nosotros como funcionarios o servidores públicos hemos de hacernos conscientes de que tenemos bajo nuestra responsabilidad una misión de gran relevancia como lo es la consecución del bien público.

Este papel social tiene un trasfondo ético y su participación hace posible en cierta medida concretar en la práctica las políticas públicas orientadas a amparar los derechos de los diferentes sectores de la sociedad. Este valor ético se expresa en la acción de servicio eficiente y equitativo que se brinda a los



Sistema de Administración de Calidad



El que cada uno de nosotros, con la implementación del sistema de calidad, busquemos mejorar el ámbito de nuestra función, también debe hacernos buscar el ser mejores personas para que ese crecimiento no sea sólo a nivel profesional, sino, más importante aún, a nivel personal.

Por esto quisiera aprovechar esta oportunidad para reflexionar sobre los valores que nuestra organización ha asumido como propios sin excluir ningún otro, que hacen de nuestra institución un organismo enfocado a la ética de sus integrantes.

Dentro de la gran gamma de valores confortantes del deber ético y moral, nuestra institución ha hecho suyos como estandartes los principios de honestidad, responsabilidad, compromiso, respeto, confianza, liderazgo y lealtad, entre otros.

Sin duda, estos principios éticos nos ayudan en el desempeño de nuestra función que persigue como fin último la impartición de justicia, la cual tiene por efecto brindar seguridad y certeza a nuestros clientes o usuarios en el ejercicio de sus derechos individuales.

Es así que la realización de dichos valores en nuestro servicio refleja de nosotros un compromiso alturista dignificante de nuestro ser, y que al hacerlos propios deben ayudarnos a ser mejores personas, esperando con ello transmitir dicho espíritu de servicio a nuestra comunidad, buscando siempre ser una mejor sociedad. El crecer y

crear en nuestros valores nos induce al crecimiento humano, a mirarnos en nuestros semejantes, y así estar siempre dispuestos a actuar bajo una serie de normas o principios éticos que dignifican nuestra encomienda.

Es así que hemos de reconocer que el sistema de calidad nos ha permitido a todos conocer, compartir y hacer nuestra la misión y visión de nuestra institución, buscando en ellas la realización de los valores que propugnamos como propios y que de suyo, no tengo la menor, duda sean los mínimos con los que cuenta cada integrante de esta organización.

Me despido compartiendo con ustedes los siguientes preceptos morales, y deseando que el sistema de calidad continúe siendo una herramienta que nos ayude a mejorar, no sólo nuestro trabajo, sino también nuestra persona.



Personal del Juzgado 2º Civil

1. Trate al usuario como quisiera que lo traten a usted.
2. Respete y sirva al usuario en forma equitativa, sin distinción ni preferencia por edad, sexo, parentesco, religión, procedencia étnica o filiación política.
3. Actúe con transparencia y sinceridad en las relaciones formales e informales, evitando la hipocresía y la doble moral.
4. Respete las creencias, opiniones, costumbres y preferencias políticas de sus compañeros, compañeras y superiores jerárquicos.
5. Respete y cumpla los pactos, orales o escritos pactados.
6. Use siempre las atribuciones del cargo en beneficio del bien público.
7. Ponga al servicio de la Administración Pública su máximo esfuerzo y conocimiento.
8. Sea solidario con todos, compartiendo las ideas, el esfuerzo y la experiencia, en procura del logro de metas comunes.
9. Valore a las personas por lo que realmente son, sin dejarse influenciar por las apariencias y lo que de ellas se dice.
10. Reconozca sus errores y acepte positivamente los consejos de sus superiores jerárquicos, compañeras y compañeros.
11. Escuche y valore las opiniones de todos por igual.
12. Tome decisiones en forma justa, basándose en hechos demostrados y no en rumores, mentiras o "chismes".
13. Maneje con discreción y prudencia la información y los asuntos que se le confían en razón de su cargo.
14. No realice actos contrarios a la justicia y a las normas jurídicas que amparan el bien público.
15. No solicite ni acepte recompensas por los servicios que, en función de su cargo, le corresponde prestar.
16. No difame a sus compañeros(as) con comentarios que perjudiquen su dignidad, dentro o fuera del lugar de trabajo.
17. No ofenda de palabra ni de hecho a los usuarios, compañeras, compañeros y superiores jerárquicos.
18. No utilice el poder y las facultades del cargo para humillar, acosar o abusar sexualmente a sus compañeras o compañeros de trabajo.
19. No use términos ni gestos grotescos y despectivos en sus relaciones con los demás.
20. No utilice el lugar de trabajo para la realización de actividades impropias que dañen la imagen y la razón de ser de la institución.

Guadalupe y Cadereyta: nuevos palacios, nueva filosofía en el servicio a la comunidad

Esto incluye mobiliario nuevo y herramientas y equipo de cómputo de la mejor calidad y de vanguardia. Se contará también con el máximo de seguridad para garantizar el bienestar de empleados y visitantes a los recintos, con accesos controlados y cámaras de seguridad.



Los nuevos palacios de justicia de Guadalupe y Cadereyta (próximos a inaugurarse) iniciarán sus labores con, además de su nueva estructura, que de por sí ya es bastante, una nueva filosofía de trabajo. O quizá debemos decir con una filosofía y objetivos claros y bien definidos desde el principio.

Y es que se contempla que todas las áreas de estos dos palacios sean incluidas en el sistema de calidad y certificados bajo la norma ISO 9001-2008 en nuestra próxima certificación.

Por lo que la Coordinación de Calidad trabaja ya en un programa amplio de capacitación con un enfoque de servicio de calidad.

El consejo de la Judicatura, a través de la Administración del tribunal, ha trabajado intensamente para que estos palacios se presenten como “tribunales modelo” de la institución. Para ello fueron diseñados con las mejores y más aptas condiciones físicas para laborar en ellos.

Las áreas a las que darán cabida estos edificios son:

GUADALUPE:

Juzgado de Preparación Penal
Juzgado Primero Penal
Juzgado Segundo Penal
Juzgado Primero Menor
Juzgado Segundo Menor
Oficialía de Partes
Archivo Judicial
Unidad de Medios de Comunicación

CADEREYTA:

Juzgado Primero Mixto
Juzgado Segundo Mixto
Juzgado Mixto Oral
Juzgado Penal
Oficialía de Partes
Archivo Judicial
Unidad de Medios de Comunicación



Valores de Calidad

Por Joaquín Hernández



Cuenta una historia ficticia que un hombre tuvo un encuentro con un santo que ya habitaba en el cielo. Le pidió que lo llevara a conocer el infierno. Estando ya en el lugar lo primero que vio fue una mesa amplia y larga llena de comensales, y ricos manjares en el centro de ella. Advirtió, para su sorpresa, que los comensales, que sólo tenían una larga cuchara en sus manos para alcanzar las viandas puestas en el centro de la mesa, estaban flacos y demacrados, moribundos.

Satisfecho ya su primer deseo, pidió ahora conocer el paraíso, deseo que le fue cumplido de inmediato. Para su sorpresa, observó que la escena era prácticamente la misma, excepto por los comensales: la misma mesa, los mismos manjares, la misma larga cuchara, pero alrededor de ella personas fuertes y robustas, alegres y felices.

Cuando éste preguntó al santo qué sucedía, en dónde estaba la diferencia, la respuesta que recibió fue simple: los primeros, por la extensión de la cuchara que sólo pueden usar por el extremo, les resulta imposible alimentarse ellos mismos, los segundos nuca tuvieron ese problema: se alimentan unos a otros.

En el primer grupo prevalecía el egoísmo que es hijo de la soberbia; en el segundo, la bondad que es hija de la humildad.

Me pregunto qué pasaría si en nuestro diario actuar estuvieran presentes la bondad y la generosidad. Que el trabajo, el problema o la dificultad laboral de uno sea también del otro compañero. Pero en ocasiones no sólo no le brindamos nuestro apoyo al compañero, sino que lo miramos distantes, indiferentes (que padezca como padecí yo), hasta parece que disfrutamos verlo sufrir, y hay hasta quienes se encargan de ponerle trabas para verlo tropezar y rendirse.

Hoy, nuevos supuestos marcan líneas que separan irreconciliablemente a los seres humanos: tienes que ser el mejor, tienes que

llegar primero, tienes que tener más. A algunos los ciega la desconfianza y el temor y viven encerrados en sí mismos, presos del pánico que les genera su propia obsesión. Ignoran que su siembra sólo producirá frustración, soledad y, por último, el olvido.

Qué diferentes aquellos que huyen del egoísmo, la envidia y la soberbia (porque éstos nos persiguen a todos por igual), y ven en el otro y su dificultad una posibilidad de crecer y de saber más, pero sobre todo, de ser cada día mejores. Hasta llegan a ser felices, y hay quienes afirman que hasta viven más.

Un hombre que había sido sorprendido por una tormenta en el bosque encontró a otro en la nieve casi congelado (esta es una historia real), lo levantó y lo cargó sobre sus hombros por varios kilómetros hasta llegar a un lugar donde lo podían ayudar, cuando lo bajó descubrieron que éste había muerto ya, pero ahí se enteró que de no haber él cargado a esa persona en su afán de salvarlo, habría muerto congelado también.

Cuánta razón tenía quien dijo: "es mejor dar que recibir".

Ya puedes consultar los resultados de cursos vía electrónica

Solo tienes que entrar a la página del tribunal (www.pjenl.gob.mx) y seguir estos sencillos pasos: da clic en "Consejo de la Judicatura", luego en "Áreas administrativas", después en "Calidad", y, por último, "resultados". Se te pedirá tu número de usuario y contraseña (las mismas que usas para entrar al SIA), y listo. Puedes consultar los cursos que has tomado y la calificación de los mismos; y los titulares de las áreas pueden consultar los resultados de todo el personal.



BOLETÍN
MENSUAL DEL
SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN
DE CALIDAD

NÚMERO

07

ABRIL 2010

Coordinación de Calidad
Edificio Villarreal 5° Piso
Calle Escobedo No. 508

Monterrey, Nuevo León, 64000

Tel. 81 2020 64 20

81 2020 64 68 y 78

E-mail: calidad@pjenl.gob.mx

www.pjenl.gob.mx

